

TEAMWORK COMPANY
CAPACITACIONES EN TRABAJO EN EQUIPO PARA EMPRESAS MEDIANAS Y
GRANDES EN EL ÁREA DE IMPRENTAS EN BOGOTÁ D.C.

TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS: MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2020

TEAMWORK COMPANY
CAPACITACIONES EN TRABAJO EN EQUIPO PARA EMPRESAS MEDIANAS Y
GRANDES EN EL ÁREA DE IMPRENTAS EN BOGOTÁ D.C.

TRABAJO DE GRADO

Ps. JAIME FERRO

Jorge Enrique Fonseca (425872)

Karen Dayana Ibañez (426666)

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS: MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTA D.C., MAYO DE 2020



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimiento

Nuestros agradecimientos a quienes nos asesoraron en el desarrollo del Trabajo de Grado: Jaime Ferro, por el seguimiento y enseñanza que nos brindó y a la Universidad Católica de Colombia por su formación integral.

Dedicatoria

A Dios por guiarnos y darnos la virtud del conocimiento
A mi equipo de trabajo, nuestra familia, amigos y compañeros
con gran cariño y gratitud por su apoyo y colaboración
en el desarrollo de este trabajo

Tabla de contenido

Resumen, 10
Justificacion, 11
Marco Teórico, 11
Objetivos, 19
Objetivo General, 19
Objetivos Específicos, 19
Método, 20
Estudio del Mercado, 20
a. Objetivo General del Estudio de Mercado.20
b. Objetivos Específicos del estudio de Mercado.20
c. Descripción del producto,20
d. Nombre, logo,21
e. Producto básico,22
f. Producto real,22
g. Producto extendido,23
h. Clientes – segmentación,23
i. Mercado potencial,23
j. Mercado objetivo,24
k. Mercado meta,24
l. Competencia,27
m.Directa,27
n. Sucedánea,28
o. Canal de distribución,30
Resultados, 31
Costos, 44
Discusión, 45
Referencias, 47

Lista de figuras

Figura 1. Logotipo y slogan de la empresa, 21

Figura 2. Logotipo y slogan del producto, 21

Figura 3. Descripción del mercado potencial, 24

Figura 4. Canal de distribución, 30

Figura 5. Árbol de problemas, 34

Figura 6. Evaluación de desempeño de la capacitación, 42

Lista de Tablas

- Tabla 1. Mercado meta Puente Aranda, 24
- Tabla 2. Competencias Directas, 27
- Tabla 3. Competencias sucedáneas, 28
- Tabla 4. Análisis DOFA, 30
- Tabla 5. Cuestionario de evaluación de trabajo en equipo, 32
- Tabla 6. Matriz 4x4 de marco lógico, 35
- Tabla 7. Formato de diseño de capacitación, 36
- Tabla 8. Cronograma de actividades, 37
- Tabla 9. Actividad 1 capacitación, 38
- Tabla 10. Actividad 2 capacitación, 39
- Tabla 11. Actividad 3 capacitación, 40
- Tabla 12. Actividad 4 capacitación, 40
- Tabla 13. Actividad 5 capacitación, 41
- Tabla 14. Costos operacionales del diseño del P/S, 44
- Tabla 15. Costos operacionales de la ejecución del P/S, 44
- Tabla 16. Costos no operacionales, 45

TeamWork Company
Capacitaciones en Trabajo en Equipo para Empresas Medianas y grandes en el Área
de Imprentas en Bogotá D.C.

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo brindar a las empresas del sector real de Bogotá enfocadas en el área de impresión, capacitaciones de trabajo en equipo por medio del portafolio “team, goals, result”- TGR a través de la empresa TeamWork Company-TWC. Para esto se tuvo en cuenta: una fase de evaluación, en donde se ha diseñado un cuestionario y un árbol de problemas, manejando variables tales como liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea, motivación, habilidades sociales y, por último, solución de problemas. Este cuestionario se basa en una escala tipo Likert (1=Nunca, 2= pocas veces, 3= algunas veces y 4= siempre) y su calificación varía del puntaje (Bajo, 0- 40; Medio, 41- 60; y Alto 61- 80). La Fase 2: Fortalecimiento del trabajo en equipo en donde se define las sesiones a realizar con nuestros clientes. La fase 3: evaluación del proceso por medio de datos que nos señalan cómo se está llevando a cabo el proceso de capacitación. Finalmente el seguimiento, en el cual se evalúa el aprendizaje del personal de la organización (post prueba) .El alcance del portafolio depende de las necesidades y capacidad de pago que tenga la empresa cliente y seguido de la realización del plan de capacitación se evaluará nuevamente a las personas que hicieron parte de este, para verificar la implementación de las técnicas y la satisfacción del cliente frente a los objetivos planteados.

Palabras clave: Trabajo en equipo, Liderazgo, Compromiso, Pertenencia a la tarea, Motivación, Habilidades sociales. Solución de problemas.

Justificación

El presente trabajo se realizó para brindar a las empresas del sector real de Bogotá enfocadas en el área de impresión, capacitaciones de trabajo en equipo por medio del portafolio “team, goals, result”- TGR a través de la empresa TeamWork Company- TWC, permitiendo generar bienestar laboral y reducción de costos, el enfoque estará dirigido al trabajo en equipo, consideramos que muchas de las organizaciones que manejan este portafolio de servicio, abarcan cuestionarios, variables y fases que no tienen influencia en las organizaciones, hacen que reduzcan la calidad del trabajo, aumenten el tiempo y aumenten los costos, por esta razón para nuestro portafolio se tuvieron en cuenta diferentes variables a través de un cuestionario diseñado por TWC , puesto que ha sido adaptado de acuerdo a las necesidades de la organización y de este modo mejorar la eficacia y el impacto en las organizaciones.

Trabajo en equipo

El Colectivo de autores (2011), afirman que trabajo en equipo implica trabajar apoyando y colaborando a los demás miembros del equipo teniendo sentido de responsabilidad frente a sus funciones para cumplir las metas y objetivos que tienen en común, sin dejar de lado que el líder es un elemento esencial. Así mismo, Cruz (2014) afirma que para algunas actividades es necesario del trabajo en equipo, ya que se evidencia la participación de diferentes personas que pueden aportar a través de sus conocimientos y competencias.

No obstante, es necesario identificar la diferencia entre un grupo y un equipo porque aunque sus significados son similares uno de ellos es más complejo y completo a la hora de cumplir una meta. Por una parte el grupo es una reunión de personas que comparten el mismo espacio, tiempo e intereses u objetivos; mientras que un equipo es un pequeño grupo de personas , con habilidades complementarias, comprometidas a un objetivo en común, con metas de rendimiento, y un enfoque por el que se sienten mutuamente responsables (Acosta, 2011).

La gran diferencia entre los equipos de trabajo y los grupos de trabajo es que requieren tanto responsabilidad individual como colectiva. Los equipos generan su producción de manera discreta en conjunto con sus integrantes, reforzando y haciendo posibles niveles de rendimiento superiores por medio de la suma de habilidades y talentos individuales de sus miembros. (Katzenbach, 1998).

Los mejores equipos invierten mucho tiempo y esfuerzo en explorar, perfilar y consensuar el interés que les pertenece, tanto individual como colectivamente. Y esta actividad se perpetúa mientras dura el equipo. En cambio, los equipos que fracasan rara vez desarrollan un propósito común. Sea cual fuere la razón una orientación insuficiente hacia el desempeño, falta de esfuerzo, escaso liderazgo no se unen detrás de una aspiración que representa un desafío, los Mejores equipos también traducen su pretensión común en metas de desempeño específicas (Katzenbach, 1998)

Según Winter (2000) para la formación de un equipo es imprescindible tener en cuenta que su inicio se da al identificarse una necesidad de mejora, posterior se designa a un líder quien tendrá la dirección y la responsabilidad del proceso (sucesión de tareas) aunque los miembros son los dueños del proceso y por tanto deben tener una participación activa, esto sin dejar de lado que existen diferentes tipos de equipo como lo son los equipos funcionales (son del mismo departamento y seleccionan un tema el cual trabajan en todo el proceso), equipos transfuncionales (son de diferente departamento, su proceso es demorado pero con éxito al tener puntos de vistas diferentes) y de tema único (son del mismo departamento, pero solo resuelven un tema y no vuelven a reunirse).

Pertenencia y compromiso en la organización

El sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, tienen un valor agregado muy importante para las organizaciones, una cultura organizacional aporta no solo beneficios económicos sino también beneficios de bienestar y calidad de vida entre los miembros aumentando el compromiso hacia la empresa y la satisfacción y el placer por desarrollar las actividades laborales (Valda, 2009). Esto mismo se concluyó en la investigación realizada por Irfan y Marzuki (2018) en donde se evidencio que la satisfacción de necesidades psicológicas, la autonomía y la motivación son fundamentales para el bienestar organizacional.

Por eso el Engagement o vinculación psicológica con el trabajo surge como un constructo positivo totalmente antagónico al de Burnout (Salanova & Schaufeli, 2009). Nace desde la corriente de las organizaciones positivas, y se define como un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral (Salanova & Schaufeli, 2004). Además, según la investigación planteada por Liu y Huang (2019) en las organizaciones es importante

ahondar en aspectos de autoestima, este caso autoeficacia para que las personas aumenten su compromiso en el ámbito laboral.

La fortaleza trabajo en equipo se manifiesta trabajando bien como miembro de un equipo, ser fiel al grupo y sentirse parte de él, en el trabajo en equipo se requiere que las actividades sean desarrolladas de forma coordinada y armónica por diferentes personas, quienes desarrollan una función determinada dentro del equipo y tienen una responsabilidad compartida en la consecución del objetivo común. Una nueva forma de trabajo en equipo son los equipos de trabajo positivos y resilientes. Los equipos de trabajo positivos constituyen una importante fuente de fortalezas (Morán, 2012).

Por eso en un equipo efectivo predomina la consecución de objetivos y metas propuestas que benefician tanto a la organización como a sus miembros, la preocupación de los individuos por los resultados del equipo están por encima de los propios intereses personales los equipos efectivos se caracterizan por tener liderazgo participativo, compromiso hacia el equipo, procedimientos de trabajos establecidos, crítica sana, entre otros (APD, 2001).

Por tanto, un factor importante dentro de la motivación es el sentido de pertenencia y compromiso tanto en la organización como en la empresa, puesto que si la persona se siente identificada con aquello que realiza día a día sentirá que es un elemento importante para la organización, este sentido de pertenencia puede implementarse a través de la satisfacción y bienestar laboral, aumentando herramientas psicosociales y generando planes de enriquecimiento personal en el individuo (Díaz, 2018).

Motivación en el ser humano

Por esta razón, el factor humano tiene el poder de unir a los equipos generando una motivación en las personas hacia el cumplimiento de los logros incentivando al trabajo colaborativo por medio de la habilidad estimular, inspirar y convencer logrando que se dé una mejor dirección, planificación y organización y toma de decisión (González, Paredes, Nuñez, Paredes & Paredes, 2018). Por tanto, la confianza que generan los líderes transformadores, y su liderazgo, contribuye al logro de objetivos positivos para la organización, el estilo de conducción del supervisor es uno de los aspectos del entorno laboral que más impactan sobre las actitudes y los comportamientos de los empleados (Hogg & Terry, 2000).

Un sueldo siempre puede ser mejorado por otra empresa, sin embargo, el factor emocional es uno de los factores que marca la diferencia y el que hace que las personas sean leales y honestas con sus organizaciones. Por ello, un reto estratégico de las organizaciones es conseguir despertar el compromiso de las personas y conocer qué es lo que motiva realmente, en definitiva, hablamos de salario emocional (Palomo, 2010). Por eso, para varias personas un trabajo es algo más que ganar dinero o que realizar una serie de tareas y más aun teniendo en cuenta que un empleado esta a disposición de los que se necesite trabajando bien y dando su mayor esfuerzo para cumplir los objetivos organizacionales (Syaifuddin, 2016).

Igualmente, Amoros (2007) nos afirma que contar con un equipo de trabajo motivado es una de las brechas mas importantes dentro de una organización frente al éxito; sin embargo, se piensa de manera equivocada que la motivación del empleado se basa netamente en lo económico. Por esta razón, cada entidad debe contar con un proyecto ligado a la motivación con el fin de que tengan en cuenta algunos factores que permitan estimular a los empleados.

El liderazgo dentro de un equipo

Asimismo, es necesario tener en cuenta las características principales de cada equipo como lo son los rasgos y la personalidad de cada integrante, sus motivaciones, fortalezas y debilidades antes de implementar un estilo de liderazgo, para así lograr entrelazarlos de manera acorde , ya que al no tener en cuenta estas herramientas naturales que se evidencian en una organización se puede evidenciar con el tiempo la incapacidad del líder para dar respuesta a las necesidades del equipo (Ferrés, 2018).

El liderazgo se ha definido como un fenómeno social y natural el cual se constituye dependiendo el núcleo en el cual se va a desenvolver determinando ciertas características únicas, además de que se comparten con los demás miembros del grupo los patrones culturales, generando unión y metas claras a cumplir, por tanto, un líder es aquel que tiene la capacidad de guiar, dar dirección y motivar a un grupo de personas con el fin de cumplir los objetivos pactados, conociendo sus fortalezas y debilidades y a su vez las de los demás (Zayas & Cabrera, 2006).

Por esto mismo, el liderazgo transformacional según Mendoza, Ortiz y Parker (2007), se expresa cuando el líder lleva a los seguidores más allá del auto interés inmediato a través de la inspiración, la estimulación intelectual o la consideración individual visualizando un futuro

deseable. *La estimulación intelectual* es desplegada por el líder cuando ayuda a los seguidores a llegar a ser más creativos e innovadores mientras que a su vez en la *consideración individual* los líderes prestan atención a las necesidades de desarrollo de los seguidores.

De igual forma Yukl (2008), afirma que el estilo más cercano al liderazgo positivo es el liderazgo transformador, definido como el estilo que motiva y surte efectos positivos sobre los seguidores. Teniendo en cuenta cuatro tipos de conducta del líder: consideración individualizada (atención de las necesidades e inquietudes de los seguidores); motivación inspiradora (articulación de visiones que atraen a los seguidores); influencia idealizada (comportamiento carismático, visionario y decidido), y estimulación intelectual (predominio de la razón por sobre la emoción).

Habilidades sociales

Ahora, las habilidades sociales son un aspecto importante a tratar dentro de un equipo, Rosales, Caparrós y Molina (2013) las define como conductas aprendidas que se presentan en contextos interpersonales en donde se desencadenan componentes motores, emocionales, cognitivos y conductuales, las cuales dan respuesta a una situación en concreto, estas habilidades ayudan a desarrollar un buen concepto de sí mismo, expresarse correctamente al decir lo que siente y piensa y ser respetuoso con los demás al exponer una opinión.

Dentro de las habilidades sociales, existen unas que son de mayor importancia en el ámbito laboral, entre estas están: la iniciativa el cual es la capacidad para generar aportes nuevos; la comunicación que es la habilidad de expresar de manera correcta aquello que se quiere transmitir; la empatía, la cual hace referencia a la capacidad de sentir o experimentar las emociones del otro; trabajo en equipo, el cual es el proceso que se lleva en conjunto de manera coordinada y complementaria; y la asertividad, que es cuando se defienden los derechos como persona a los demás (Sánchez, 2014)

Comunicación dentro de las compañías.

En este trabajo se hará alusión en mayor proporción frente a la habilidad de comunicarse de forma asertiva. No obstante, hay que dejar claro en primer lugar qué es la comunicación, por tanto, Cruz (2011), nos afirma que es una herramienta importante en el hombre el cual se utiliza para

socializar con otros. Así mismo hay que tener presente que la comunicación presenta 4 procesos según Ramos (2015) los cuales se dividen en: pensamiento (preguntas, mapas mentales, estrategias); palabra (idea, tono, ritmo); posición (íntima, personal, social, pública) y propósito (objetivo perseguido).

La comunicación dentro de una organización a partir de lo descrito por Montaña (2016), debe implementarse de adentro hacia afuera, en primer lugar ejercer una comunicación interna a través de los miembros de la organización, para que de esta forma se genere una imagen acorde en el mercado, siendo por tanto una herramienta estratégica dentro de las organizaciones, y más aún si se tiene claro que la información que llegue a los clientes o consumidores es de vital importancia.

Por lo tanto, la comunicación es importante a la hora de interactuar con una o varias personas, Esta hace que se diferencien claramente los equipos de trabajo de los grupos de trabajo puesto que en los primeros es evidente los acuerdos, los recursos, el estilo, los conocimientos tanto individuales como grupales ligados a las experiencias (historia) de los integrantes (Fainstein, 1997).

Por esta razón la asertividad dentro de una empresa tiene gran impacto, puesto que, de esta forma, se encuentra un equilibrio en la información tanto interna como externa que se quiere dar a conocer. La conducta asertiva, hace referencia a la acción en donde se expresa lo que se siente de manera directa y honesta (Ares, 2003). De esta manera, Puig (2009) dice que la clave del asertividad está en decir lo que uno siente, defendiendo los derechos que se tienen, pero sin dominar o degradar a la otra persona, ejerciendo respeto a sí mismo y a los demás.

Las relaciones positivas y el sentido de pertenencia al grupo se consideran tanto el producto como la causa de los equipos positivos. Para desarrollar las potencialidades y capacidades de los miembros del equipo, West (2012) identifica un proceso fundamental para crear equipos positivos: la reflexividad. La reflexividad consta de dos dimensiones, la reflexividad de tarea (los miembros se focalizan en lograr los objetivos y en revisar los métodos de trabajo) y la reflexividad social (los miembros del equipo se centran en promocionar el bienestar de las personas, facilitar apoyo social y crear un clima social adecuado).

Solución de problemas

Según el Instituto electoral del distrito federal (IEDF) (2014) al ejercer una comunicación asertiva es posible tener un buen manejo de solución de problemas en una organización a través de

la prevención (antes del problema), negociación (separar intereses y llegar a un acuerdo) y mediación (tercer actor). La solución de un problema debe tener en cuenta elementos como la toma de decisiones, la comunicación eficaz, la creación de un grupo en un ambiente de aprecio y confianza y la cooperación, además de elementos más intrínsecos como la emoción, la percepción y el desequilibrio de poder

La psicología positiva

Uno de los enfoques que mayor efectividad tiene en el siglo 21 es la psicología positiva, es un enfoque de la psicología industrial y organizacional centrado en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral (Forbes, 2013). Este enfoque ha estado en constante modificación y desarrollo con el fin de mejorar la práctica y forma de terapia para lograr de manera eficiente la búsqueda de la felicidad y el bienestar de los demás (Hwang, Kwon & Hong, 2017).

Mantener en gran escala la cultura corporativa a partir de un clima laboral positivo es un punto a favor de las organizaciones. desde este punto de vista, un ambiente en donde se pueda evidenciar un creciente desarrollo personal, sentido de pertenencia y compromiso con las tareas, será siempre un valor agregado para las empresas, una cultura organizacional aporta no solo beneficios a nivel económico sino que genera bienestar y calidad de vida en los miembros aumentando el compromiso hacia la empresa y la satisfacción por la realización de las actividades laborales (Valda, 2009).

Es por esto, que el positivismo en las personas se halla en relación directa con los recursos positivos disponibles de los que pueda apropiarse, Dentro de estos recursos se ubican: las habilidades y competencias que se posean y la factibilidad de uso de las mismas, la autonomía del puesto, la claridad de las tareas, su responsabilidad y autoridad, la existencia de demandas laborales realistas, la existencia de retroalimentación adecuada sobre la labor desempeñada, el apoyo de la línea de mando, las condiciones de salud y seguridad y la oportunidad de contacto social, entre otras (Hobfoll & Gorgievski, 2005).

Desde la Psicología Organizacional Positiva se intenta promover el desarrollo de organizaciones positivas que se comprometan con el desarrollo y la promoción de la salud de una manera comprehensiva, interdisciplinar y multicausal, buscando, por tanto, la excelencia organizacional y el éxito financiero; un ambiente de trabajo y una cultura organizacional positiva, (Salanova, 2008). Esto es posible, ya que cuando una persona se siente cómoda en la participación

dentro del trabajo y más aún, teniendo claro un propósito y sentido, puede causar en sí mismo bienestar y felicidad permanente (Mirror, 2015).

Este enfoque eleva la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar y la satisfacción en general de los colaboradores, lo anterior a su vez genera un ciclo por medio del cual el enfoque positivo, facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad fortalecido y mayor compromiso, aún más durante períodos de cambios, aprendiendo consigo lecciones que les ayuda al fortalecimiento (Salanova, 2008). Aunque también, es necesario estrategias de intervención que permitan cultivar los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales positivos del ser humano (Sin & Lyubomirsky, 2009).

Objetivos

Objetivo General

Brindar a las empresas del sector real de Bogotá enfocadas en el área de impresión, capacitaciones de trabajo en equipo por medio del portafolio “team, goals, result”- TGR a través de la empresa TeamWork Company- TWC, permitiendo generar bienestar laboral y reducción de costos.

Objetivos Específicos

1. Realizar una evaluación y diagnóstico organizacional respecto a la competencia de trabajo en equipo en empresas medianas y grandes del sector real (imprentas) de Bogotá- Zona industrial
2. Desarrollar un proceso de capacitación dependiendo de las problemáticas base que tenga nuestra compañía cliente en la competencia trabajo en equipo
3. Brindar a las imprentas un seguimiento posterior a la implementación del portafolio asegurando la efectividad del producto.

Método

OBJETIVOS

Objetivo de Mercadeo

Identificar las necesidades de los clientes para ofrecerles el producto T.G.R. con el fin de posicionarlo en el mercado metas de manera competitiva.

Objetivos Específicos

1. Identificar si las características y especificaciones del producto corresponden a las necesidades del cliente.
2. Identificar el tipo de clientes, población y sector
3. Identificar el precio adecuado para colocar nuestro producto y competir en el mercado
4. identificar las empresas con quienes compiten.

Presentación del producto

TeamWork Company es una empresa que brinda un paquete de capacitaciones de trabajo en equipo. este paquete es conocido dentro de la compañía como T G R -“team, goals, result”, allí nuestros clientes pueden desarrollar un plan de mejoramiento respecto al desarrollo y fortalecimiento de la competencia de trabajo en equipo. Para este proceso se tiene en cuenta la evaluación, el diagnóstico la intervención y el seguimiento, puesto que cada organización tiene aspectos diferentes en los cuales debe fortalecer dentro de su equipo de trabajo.

Respecto a la fase de evaluación se identifica las necesidades primarias para solucionar en la empresa cliente, esta es realizada a través de un instrumento que evalúe diferentes variables de trabajo en equipo. El alcance del portafolio depende de las necesidades y capacidad de pago que tenga la empresa cliente y seguido de la realización del plan de capacitación se evaluará

nuevamente a las personas que hicieron parte de este, para verificar la implementación de las técnicas y la satisfacción del cliente frente a los objetivos planteados.

Logotipo y slogan de la empresa



¡Lo Lograremos!

Figura 1: Logotipo y slogan de la empresa

Las palabras en inglés TeamWork Company, significan Compañía de Trabajo en equipo, la razón social está enfocada en los objetivos de la compañía, el color verde está ligado en la línea de negocios de la organización y las tres personas hacen referencia a los colaboradores de la organización, todos están juntos y en posición corporal de éxito, el slogan hace referencia a alcanzar las metas y propósitos como equipo.

Logotipo y Slogan del producto



“team, goals, result”

Figura 2. Logotipo y slogan del producto

El producto tiene a tres miembros de la organización teniendo armonía con los tres miembros del logotipo de la empresa, las siglas T G R hacen referencia a “team, goals, result” que en español significa “Equipo, Metas, Resultados” y hace referencia a los objetivos que tenemos como organización y lo que queremos lograr en las compañías que adquieras nuestros servicios.

Producto básico

TeamWork Company junto a su programa TGR tiene como fin generar beneficios en empresas del sector real, logrando:

1. Mejorar el clima laboral, ya que al implementar el portafolio de capacitaciones de TGR da como resultado una mejora en la comunicación y solución de problemas dando como fin motivación en los empleados.
2. Incremento en la productividad, puesto que al fortalecerse una competencia como lo es trabajo en equipo a través del reconocimiento de habilidades, fortalezas y acciones a mejorar, genera entonces un aumento en cumplimiento de las metas, ya que estas se podrán desarrollar en menor tiempo.
3. Incremento en el sentido de pertenencia y compromiso hacia las tareas a realizar de cada miembro de la empresa

Producto Real

El portafolio de capacitaciones de trabajo en equipo TGR que ofrece TeamWork Company tiene en cuenta:

Evaluación.

Se identifica las necesidades primarias para solucionar en la empresa cliente realizada a través de un instrumento que evalúe diferentes variables de trabajo en equipo, haciendo una división entre los aspectos más importantes a solucionar y aquellos que no afectan tanto en su equipo de trabajo.

Capacitación.

El alcance del portafolio depende de las necesidades y capacidad de pago que tenga la empresa cliente, este vendrá estructurado de 3-6 talleres, cada uno con una duración de 1 hora, además se brindarán técnicas y herramientas que deberán implementar a lo largo del tiempo.

Seguimiento.

Se evaluará nuevamente a las personas que hicieron parte de la capacitación para verificar la implementación de las técnicas y la satisfacción del cliente frente a los objetivos planteados, esto se realizara 2 meses después de haber finalizado la última sesión de la capacitación.

Producto extendido

Nuestros clientes tienen la posibilidad de extender el paquete inicial de compra, con el beneficio de reforzar los talleres que el cliente requiera y así brindar una mayor capacitación a sus colaboradores.

Clientes

Los clientes a los que va dirigido la empresa TWC y por ende el portafolio de capacitación TGR son empresas medianas y grandes del sector real en Bogotá, que tengan problemáticas o dificultades en las áreas operativas de su organización frente a las habilidades de trabajo en equipo, desencadenado como consecuencia, baja productividad, problemas en el clima laboral y comunicación entre los miembros de la organización

Mercado Potencial

Teniendo como base el estudio realizado por Pinzón y Rambal (2015) refieren que “el sector de edición e impresión hasta el año 2012, cuenta con 692 establecimientos registrados en Colombia”. Recuperado de:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3006/1/Pinz%C3%B3nBuitragoDiegoAlexander2015.pdf>

Mercado Objetivo

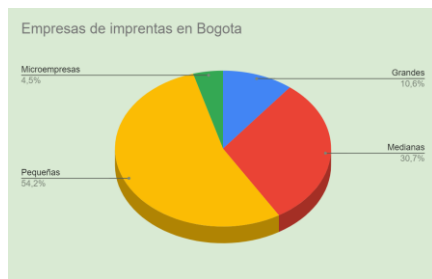


Figura 3. Descripción del mercado potencial.

El mercado potencial al cual va dirigido TGR está compuesta por empresas ligadas a la imprenta, en donde según una recolección de datos realizado por Pinzón y Rambal (2015) se registran en el 2014 (19, empresas grandes), (55 empresas medianas), (97 empresas pequeñas) y (8 microempresas) que realizan labores de impresión, para un total de 179 empresas en Bogotá. Recuperado de:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3006/1/Pinz%C3%B3nBuitragoDiegoAlexander2015.pdf>

Mercado meta

Como se muestra en la Tabla 1. Nuestro mercado meta estará compuesto por las empresas del sector de impresiones en el área de Puente Aranda en Bogotá. Compuesto por 11 empresas medianas y grandes. A medida que nuestra empresa TWC crezca, nuestro alcance será cada vez más grande.

Tabla 1.

Mercado meta Puente Aranda

Nombre de la empresa	Ubicación
Litoprint S.A	Cll 12 #42 b- 05
Impresores litocortes	Cll 10 a # 43- 28
Arte Calidad publicidad	Cra 60 # 4 G- 40
Kleur impresores	Cra 60 #5 a – 82

Anipack sas	Cra 65 a # 4d -5
In colors	Cra 62 # 4g – 5
H&A la imprenta SAS	Crr 60 # 5a – 50
Creamos graficas impresoras	Cra 62# 5a – 45
Disimec	Cra 59 # 14 – 29
Control p Publicidad e Impresión	Cra 57a # 4- 33
Linotipia Martinez	Cra 30 No. 4-23

Quien es el cliente

Nuestros clientes van ligados a empresas medianas (menos de 250 empleados) y grandes (250 empleados o más) en Bogotá ubicadas en la zona de Puente Aranda, dedicadas a la imprenta y que tengan problemáticas o dificultades en las áreas operativas de su organización frente a las habilidades de trabajo en equipo, desencadenado como consecuencia, baja productividad, problemas en el clima laboral y comunicación entre los miembros de la organización.

Dentro de las posibles expectativas que tendrán nuestros clientes estarían: la mejora en el clima laboral, mejorando la comunicación y solución de problemas dando como fin motivación en los empleados; incremento en la productividad, al generar un cumplimiento de las metas en menor tiempo; y la incremento en el sentido de pertenencia y compromiso hacia las tareas a realizar de cada miembro de la empresa.

¿Por qué necesitas nuestros productos?

Hoy en día a nivel mundial las grandes organizaciones han identificado que para desarrollar el éxito dentro de organización es necesario tener como base a sus miembros (empleados). Es por esto que centrarnos en cómo se siente y cómo llevan a cabo procesos dentro de los equipos de trabajo es de gran importancia y son aspectos a tener en cuenta, puesto que una organización es un sistema en donde sí se ve afectado un área, es posible que se genere un desequilibrio en la productividad, el clima laboral y el bienestar empresarial.

¿Cómo lo compra?

Hábitos de compra.

Adquiero el producto a través de los números de contacto de TeamWork Company y así puedo revisar los diferentes costos y variaciones que se proporcionan en TGR según nuestras necesidades.

Utilizar el servicio de TWC y así obtener beneficios de los productos ofrecidos por la organización.

Motivos de compra.

Nuestra organización necesita mejorar su productividad y clima laboral, esto nos motiva a adquirir los servicios de TWC ya que cuentan con servicios de alta calidad, técnicas innovadoras, calidad humana y resultados dentro de su programa TGR.

Una vez adquiridos los servicios de TWC, podremos tener un cambio positivo en el trabajo en equipo de nuestros colaboradores, disminuyendo las debilidades y potenciando las fortalezas, para así poder mejorar la productividad y la calidad de vida de los miembros de la organización a través del portafolio TGR.

Satisfacción del cliente.

Una vez adquiridos los servicios de TWC, podremos tener un cambio positivo en el trabajo en equipo de nuestros colaboradores, disminuyendo las debilidades y potenciando las fortalezas, para así poder mejorar la productividad y la calidad de vida de los miembros de la organización a través de TGR.

¿Cómo lo decide?**Proceso de decisión de compra.**

Problema y necesidad de reconocimiento, de acuerdo al trabajo en equipo existente en nuestra organización.

Búsqueda de información a través de nuestros números de contactos.

Evaluación de alternativas teniendo en cuenta la competencia.

Decisión de compra.

Comportamiento pos compra de acuerdo a los resultados Decisión de compra.

Comportamiento pos compra de acuerdo a los resultados.

Factores de compra.

TWC cuenta con un valor añadido que brinda a nosotros como clientes una atención personalizada y excelente presentación del producto TGR.

Sus servicios están en constante actualización y preparación para poder brindar a nuestras organizaciones los mejores resultados.

Trabajamos con todos los rangos de edad que hacen parte en una organización.

Factores de riesgo.

Servicios añadidos: Los servicios de TWC cuenta con servicios añadidos que incrementan el precio del producto TGR.

Garantía de resultados: donde el compromiso es suplir las necesidades que como clientes tenemos para nuestras organizaciones

Competencias

La competencia de TWC y de nuestro programa de capacitación TGR , son las empresas dedicadas a la asesoría, capacitación y consultoría en el área tanto de trabajo en equipo como en liderazgo centrándose en el aumento del rendimiento del personal y en aspectos como solución de problemas , comunicación, integración, gestión de conflictos etc. Algunas de nuestras competencias en Bogotá se pueden evidenciar en la tabla 2 y tabla 3:

Tabla 2.

Competencias directas

Nombre	Descripción	URL sitio web
Qualylife	Entrenamiento en trabajo en equipo, más de 170.000 personas capacitadas en todos sus servicios en Latinoamérica, su metodología está basada en establecer objetivos, hacer un diagnóstico, adaptarse al contenido, ejecutar el entrenamiento, entregar resultados y certificar a los participantes.	http://materiales.qualylife.com.co/trabajo-en-equipo?gclid=EAIaIQobChMI-bruu7Dj5QIVEIiGCh1tNQSTEAAAYAiAAEgLEKvD_BwE

IAFI	Realización de dinámicas para trabajo en equipo, generando un contexto emocional y buscando que cada uno de los integrantes demuestre lo mejor de sí.	https://www.pnliafi.com.co/trabajo-en-equipo/
Empowering	Empresa de capacitaciones en trabajo en equipo y liderazgo, respecto a trabajo en equipo definen y desarrollan talleres respecto a gestión de conflictos, cultura y responsabilidad.	https://www.entrenamientoygestion.com/capacitacion-gestion-empresarial/gestion-interna/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/
Urgan Gaming	Desarrolla capacitaciones mejorando el rendimiento entre equipos y el deseo de colaborar	http://www.urbangaming.co/
Educaton	Desarrollo de habilidades necesarias en trabajo en equipo, que le permita tener mejores resultados de éxito en la organización.	https://www.educatoncolombia.com/Seminario-Trabajo-Equipo

Tabla 3.

Competencias sucedáneas

Nombre	Descripción	URL
Coach Alex Macias Partner ActionCOACH	cursos y talleres en trabajo en equipo, teniendo en cuenta que la persona es primero, con una duración de 6 horas , en donde se tienen en cuenta diferentes variables para desarrollar esta competencia	https://www.coachparaempresas.com/course/curso-de-trabajo-en-equipo/
Docebo	Promueve contenido generado por sus usuarios y lo comparte entre equipos y departamentos dentro de su empresa, atrayendo el conocimiento	https://www.docebo.com/es/demo/lms-para-capacitacion-empresarial-demo/?ads_cmpid=821879411&

	que necesitan para mejorar el desempeño individual y de equipo. Mejorando la capacidad de los equipos dentro de la empresa.	ads_adid=84975458324&ads_m atchtype=b&ads_network=g&ad s_creative=396229733895&utm _term=%2Bcapacitaci%C3%B3n %20para%20%2Bempresas&ads _targetid=kwd- 355512155003&utm_source=ad words&utm_medium=ppc&ttv= 2&gclid=EAiaIQobChMIhcfy7 vj5QIVh4FaBR011AqzEAAYAS AAEgJoMPD_BwE
Dosis verde	Generan diferentes dinámicas con el fin de motivar el trabajo en equipo dentro de las organizaciones, a partir de experiencias en diferentes lugares del país.	https://www.dosisverde.com /nuestros-hoteles
Leon Consultoria y asesoría	Desarrolla una Visión Compartida entre La Empresa – El Trabajador y El Equipo, en virtud de mejorar la Comunicación Interna, la Solución de Problemas y el Logro de Objetivos Comunes.	http://leonconsultora.com.co /
SG Talent Consulting	Desarrolla procesos enfocados a desarrollar equipos de alto desempeño para alcanzar las metas de negocio de manera efectiva.	https://sgtalentconsulting.co m/team-coaching/

Tabla 4.

Análisis DOFA

Análisis DOFA	
Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> No hay evidencia de éxito Nuevos en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Producto innovador Enfoque de empresas medianas y grandes
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Buena atención Diferentes precios 	<ul style="list-style-type: none"> Variedad de competencia Cantidad de empresas de impresión, en el lugar escogido
Personal capacitado	

Como se evidencia en la tabla 4 por medio de los diferentes talleres podemos tomar peso en el mercado y así mismo mostrar evidencia de éxito, a través de nuestro producto innovador, trabajando para mantener y mejorar nuestras fortalezas y disminuir las debilidades, siendo referentes a nivel organizacional con nuestro producto de trabajo en equipo y así poder ampliar nuestro campo de acción en diferentes organizaciones.

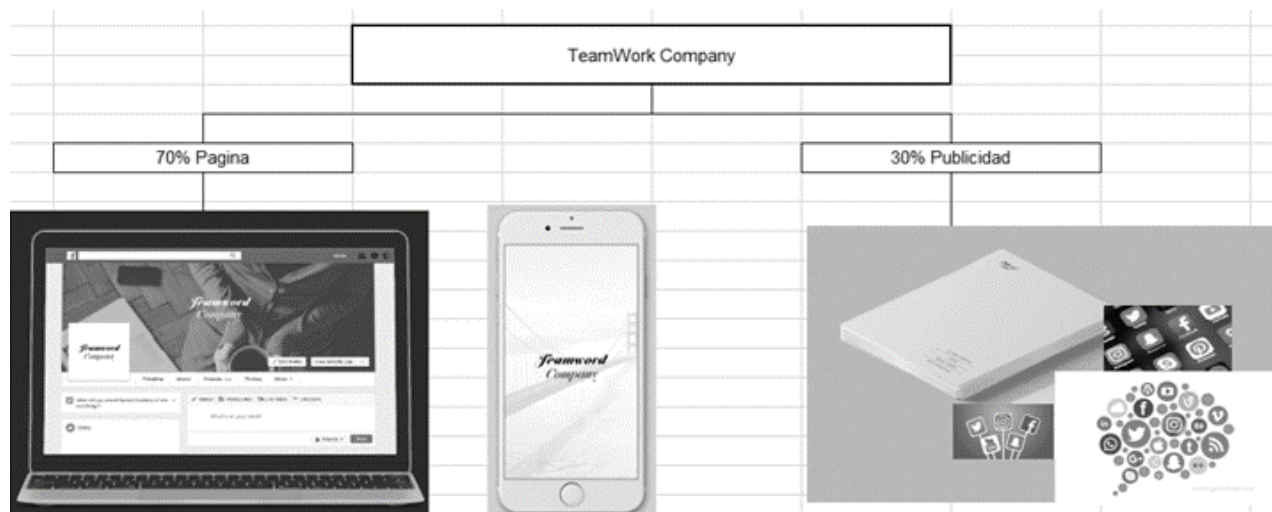
Canales De Distribución

Figura 4. Canal de distribución

Los canales de distribución de nuestra empresa está contemplado de tal manera que no hay intermediarios desde la venta hasta la entrega, ya que es un servicio se hace de manera directa y las compañías lo pueden adquirir de dos maneras, la primera es por medio de nuestra página web que como se observa en las imágenes es TeamWord Company que hace referencia al 70% de influencia para nuestra organización y el 30% corresponde a publicidad que se hace a través de redes sociales y de manera presencial como muestra la imagen.

Resultados

Diseño del producto

Fase 1: diagnóstico de trabajo en equipo.

Con el fin de evaluar e identificar el nivel de trabajo en equipo en una organización y las competencias a tener en cuenta para el taller de trabajo en equipo se ha diseñado un cuestionario, en donde se tiene en cuenta variables tales como liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea, motivación, habilidades sociales y, por último, solución de problemas. Este cuestionario se basa en una escala tipo likert calificando (1=Nunca, 2= pocas veces, 3= algunas veces y 4= siempre) y su calificación varía de (Bajo, 0- 40 puntos; Medio, 41- 60 punto; y Alto 61- 80 puntos) de acuerdo a la suma de cada una de las competencias como se observa en la tabla 5 anexo se encuentra qué tipo de variable es cada ítem, como observación estas variables serán ocultas en el momento en el que se presente este cuestionario en la organización, de acuerdo a cada puntaje se tendrá en cuenta el número de talleres necesarios para las organizaciones y el acompañamiento de estas.

Tabla 5.

Cuestionario de evaluación de trabajo en equipo.

Nº	Cuestionario	1	2	3	4	Competencias
1	Hay un líder aceptado por todos.					Liderazgo
2	Los objetivos del equipo son aceptados por todos.					Compromiso y pertenencia con la tarea
3	El líder ha establecido tareas claras para todos.					Liderazgo
4	El líder ha establecido normas.					Liderazgo
5	Se tienen incentivos al cumplir los objetivos					Motivación
6	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales					Compromiso y pertenencia con la tarea
7	Hay gusto al realizar las funciones					Motivación

8	El líder facilita la participación.					Liderazgo
9	El líder facilita la comunicación					Liderazgo
10	La comunicación es clara					Habilidades sociales
11	La comunicación es precisa.					Habilidades sociales
12	Se escuchan las opiniones de todos.					Habilidades sociales
13	Se ha acordado un método para tomar decisiones.					Solución de problemas
14	Las decisiones se toman por consenso.					Solución de problemas
15	Se generan alternativas de solución ante los problemas.					Solución de problemas
16	Se analizan las posibles consecuencias de cada alternativa.					Solución de problemas
17	Se definen indicadores para evaluar la eficacia de las alternativas.					Solución de problemas
18	Se desarrollan planes alternativos de trabajo.					Solución de problemas
19	El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar el objetivo del equipo					Liderazgo
20	Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva.					Habilidades sociales
21	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta.					Habilidades sociales
22	Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas.					Solución de problemas
23	Procuro que la comunicación entre mi equipo de trabajo funcione adecuadamente.					Habilidades sociales
24	Se siento bien realizando las funciones día a día					Motivación
25	Se anima a reflexionar como mejorar el trabajo.					Compromiso y pertenencia con la tarea
26	Suelo apoyar a mi equipo de trabajo en los problemas que generan algún tipo de incertidumbre.					Liderazgo
27	El líder se mantiene al tanto de los intereses del equipo					Liderazgo
28	El líder se mantiene al tanto de las prioridades para cumplir los objetivos					Liderazgo
29	El líder se mantiene al tanto de las necesidades del equipo de trabajo.					Liderazgo
30	El líder genera confianza en el equipo de trabajo para lograr los objetivos previstos en el curso					Liderazgo
31	El líder conoce los aspectos fuertes de cada uno de los compañeros de trabajo					Liderazgo

32	El líder conoce los aspectos débiles de cada uno de los compañeros de trabajo.					Liderazgo
33	Se tiene una visión amplia al ser parte de este equipo de trabajo					Motivación
34	Se estimula a los compañeros de trabajo a desarrollar ideas innovadoras en sus actividades de aprendizaje.					Motivación
35	Soy consciente de mis propias posibilidades y limitaciones.					Compromiso y pertenencia con la tarea
36	Suelo comunicar con el ejemplo lo que pienso o lo que decido (ejemplo, si hay que ser puntual lo soy).					Habilidades sociales
37	Se suelen calcular los riesgos antes de tomar decisiones.					Solución de problemas
38	Se dispone de competencias comunicativas en mi lugar de trabajo.					Habilidades sociales
39	Se demuestra empatía comprendiendo los sentimientos y necesidades mi equipo de trabajo.					Habilidades sociales
40	Se asume la responsabilidad por los resultados.					Compromiso y pertenencia con la tarea

Luego de realizar el anterior cuestionario y complementándolo con algunos acercamientos en grupos focales con las áreas de producción, se implementará el marco lógico para diseño de proyectos con el fin de tener bases concretas de intervención dependiendo de la problemática específica de la organización en la variable trabajo en equipo

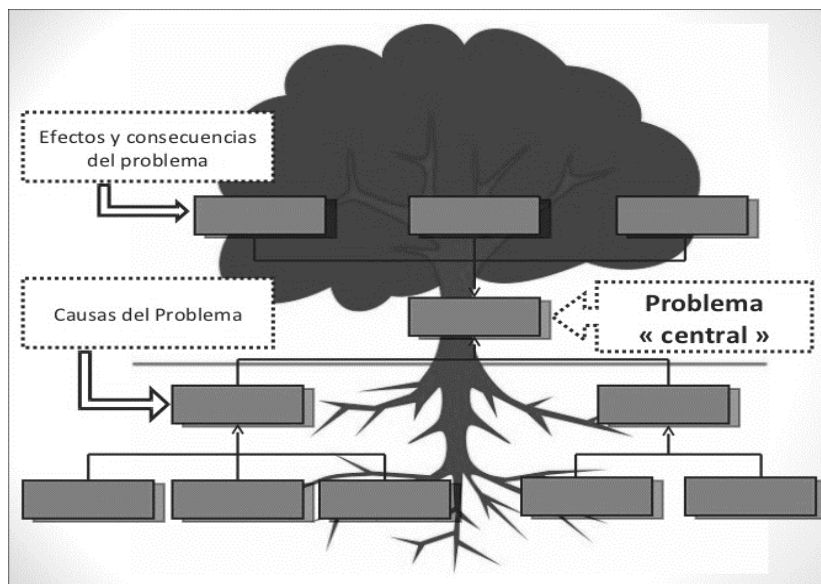


Figura 5. Árbol de problemas

Según Hernández-Hernández y Garnica-González (2015), para la identificación en concreto del problema es posible desarrollar un árbol de problemas (marco lógico) el cual consiste en crear ideas fuera de lo común con el fin de identificar las causas del problema a través de un modelo que explica las razones y consecuencias del mismo, “En similitud a un árbol, el problema principal representa el tronco, las raíces son las causas y las ramas los efectos, reflejando una interrelación entre todo el elemento” (p.40).

Tabla 6.

Matriz 4x4 de marco lógico

Matriz de Marco Lógico			
Jerarquía de Metas objetivos	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos
Fin (Objetivo de desarrollo)			
Propósito (Objetivo general)			
Resultados (Objetivo específico)			
Acciones (Actividades principales)			



A través del análisis que se ejecuta es posible tener un resumen concreto de la situación y de esta forma ir buscando una solución clara, esto se puede desencadenar a partir de una matriz 4x4 (Tabla 6), el cual dentro de sus columnas esta: un resumen narrativo de los objetivos y actividades, los indicadores, medios de verificación y supuestos. Y en sus 4 filas encontramos: Finalidad del proyecto, propósito, componentes y actividades (Ortegón, Pacheco & Prieto, 2015).

Fase 2: Fortalecimiento del trabajo en equipo.

El objetivo de la fase 2 es el fortalecimiento del trabajo en equipo es definir las sesiones a realizar con nuestros clientes. La fase de fortalecimiento en trabajo en equipo dependerá en gran medida de la evaluación desarrollada anteriormente, por tanto, será modificado el número de sesiones dependiendo la necesidad que tendrá cada organización cliente

Tabla 7.

Formato de diseño de capacitación

	Formato de diseño de capacitación	
Nombre: “team, goals, result”		
Autores : Karen Ibáñez y Jorge Fonseca		
Duración total: 5	N. sesiones: 5 sesiones	Duración promedio sesiones: 1 hora
semanas		

Detalles de la capacitación

Dirigido a: Miembros de empresas del sector real de Bogotá (zona industrial) enfocadas en el área de impresión

Presentación comercial

Beneficios

Actividad 1- El fortalecimiento de las competencias liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea, motivación y solución de problemas de los colaboradores.

Actividad 2- El fortalecimiento en motivación, habilidades sociales y compromiso y pertenencia a la tarea de los colaboradores.

Actividad 3- El fortalecimiento de las competencias liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea y solución de problemas de los colaboradores.

Actividad 4- El fortalecimiento de las competencias habilidades sociales y solución de problemas de los colaboradores.

Actividad 5- El fortalecimiento de las competencias técnicas de solución de problemas, habilidades sociales y compromiso a la tarea de los colaboradores.

Ventajas

De manera clara, novedosa, didáctica y reflexiva influir en el comportamiento de los colaboradores con respecto al trabajo en equipo y así generar en ellos herramientas para poder desarrollar de mejor manera el trabajo en la organización.

Características

Se trabajaran actividades enfocadas a las competencias que los colaboradores deben desarrollar teniendo como base los resultados obtenidos en el cuestionario de trabajo en equipo.

Tabla 8

Cronograma de actividades

Programa de sesiones			
Sesión N.1			
<i>Hora</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Materiales</i>
Acordado con la organización cliente	1 hora	Taller Team	Infograma de instrucciones
Sesión N.2			
<i>Hora</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Materiales</i>
Acordado con la organización cliente	1 hora	Historia colectiva	Video
Sesión N.3			
<i>Hora</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Materiales</i>
Acordado con la organización cliente	1 hora	Taller Líder de ciegos	Vendaje
Sesión N.4			
<i>Hora</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Materiales</i>
Acordado con la organización cliente	1 hora	La torre mas alta del universo	20 espaguetis crudos, 1 metro de cinta aislante, 1 metro de cuerda, 1 malvavisco y un cronometro.
Sesión N.5			
<i>Hora</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Materiales</i>
Acordado con la organización cliente	1 hora	Control de nuestras vidas	Bafle para música, anillo

Tabla 9*Actividad 1 capacitación*

1) Nombre de la actividad: Taller Team

Objetivo: El fortalecimiento de las competencias liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea, motivación y solución de problemas de los colaboradores.

Tiempo: 1 Hora

Materiales: Infograma de instrucciones

Instrucciones

En primer lugar, los participantes se dividirán en dos grupos estarán identificados con una letra y un número y se realizara la siguiente pregunta. ¿Cómo trabajan en equipo en la organización? ¿Cómo influye el trabajo en equipo con respeto a las relaciones interpersonales? ¿Cómo aporta usted al trabajo en equipo con sus compañeros?

Equipo 1: O1, M3,O2,M4

Equipo 2: M1, O3, M2, O4

Solamente O1 y M1 tendrán la posibilidad de leer las instrucciones. Posteriormente cada uno de los equipos tendrá que realizar un dibujo sobre trabajo en equipo, de acuerdo a las preguntas tratadas por el capacitador, la instrucción es que solo tendrán un pliego de papel, un marcador y cada participante podrá tener dicho marcador 10 segundos en sus manos, terminados los 10 segundo tendrá que dárselo al siguiente compañero y así consecutivamente hasta que el tiempo determinado 8 minutos acabe. M3 y O3 tendrán que explicar el dibujo de su equipo, ¿Por qué eligieron ese dibujo? ¿en que influye el dibujo con respecto al trabajo en equipo? ¿Cómo fue la experiencia de trabajar en equipo con las condiciones dadas?

O2 y M2 tapara los ojos de su equipo de trabajo, pero no el de ellos, O2 y M2 los guiaran sobre una serie de circuito donde tendrán que recoger unas fichas de rompecabezas que estarán distribuidas por el circuito hasta llegar a la meta.

Los dos equipos reunirán todas las fichas, la instrucción es que los participantes con su mano dominante intenten armar el rompecabezas, pero no puedan colocar más de dos fichas por persona.

Al finalizar se hablara sobre el rol que tuvo cada participante, las funciones y objetivos guiadas a los resultados, la influencia de esta actividad para su vida laboral y personas, las diferentes formas de poder lograr los resultados en un trabajo en equipo, la relación que tiene con su valores y si está dispuesto a generar un cambio luego de esta actividad.

Recomendaciones

Se deben llevar a cabo las instrucciones exactamente como están contempladas.

Tabla 10

Actividad 2 capacitación

2) Nombre de la actividad: Historia colectiva

Objetivo: Recaltar la importancia de la comunicación dentro de un equipo de trabajo

Tiempo: 1 Hora

Materiales: Madeja de lana

Instrucciones

En primer lugar, todos los participantes se reunirán en círculo y un integrante cogerá el extremo de la madeja de lana, y posteriormente lanzará la madeja a otro participante. Al recoger la lana, el nuevo participante dirá un aspecto positivo o que valora de esa persona que le ha lanzado la madeja, generando una conversación colectiva entre todos, luego de que todos participaran se realizaran las siguientes preguntas ¿Cómo influye esta actividad en la percepción que tiene sobre los compañeros de trabajo? ¿En algún momento le habían mencionado comentarios positivos sobre usted como persona y trabajador? ¿Cómo considera el comentario que su compañero realizó sobre usted? ¿Qué cambio o reflexión generó esta actividad en la manera como se percibe usted?

Consecutivamente se llevará a cabo la misma metodología de la madeja de lana, sin embargo, esta vez los participantes tendrán que crear una historia sobre un trabajador en la organización. Al finalizar se hablará sobre el rol que tuvo cada participante, las funciones y objetivos guiadas a los resultados, la influencia de esta actividad para su vida laboral y personas, las diferentes formas de poder lograr los resultados en un trabajo en equipo, la

relación que tiene con sus valores y si está dispuesto a generar un cambio luego de esta actividad.

Recomendaciones

Recalcar que tan solo se hablaran de aspectos positivos de los participantes

Tabla 11

Actividad 3 capacitación

3) Nombre de la actividad: Taller Líder de ciegos

Objetivo: Demostrar la importancia de la relación líder- colaboradores y de las normas impuestas para la dirección del equipo para lograr llegar a una meta fija

Tiempo: 1 Hora

Materiales: Vendaje

Instrucciones

Para llevarla a cabo, dividimos el grupo en dos grupos. En el primer grupo se designa un líder y al resto se le vendan los ojos, mientras que, en el segundo equipo, solo uno de los integrantes llevará los ojos tapados. El objetivo del juego es realizar una tarea: recorrer un laberinto, llenar vasos de agua, traer y llevar objetivos de un sitio a otro, etc. Tras finalizar la prueba, llega el momento de análisis, en el que los colaboradores comprenderán por qué les ha resultado más fácil alcanzar el objetivo cuando era una única persona la que estaba dando instrucciones, mientras que el que recibía órdenes del resto de su equipo cometía más fallos.

Al finalizar se hablará sobre el rol que tuvo cada participante, las funciones y objetivos guiadas a los resultados, la influencia de esta actividad para su vida laboral y personas, las diferentes formas de poder lograr los resultados en un trabajo en equipo, la relación que tiene con sus valores y si está dispuesto a generar un cambio luego de esta actividad.

Recomendaciones

El espacio debe estar adecuado solo con los elementos necesarios para desarrollar la actividad, evitando accidentes

Tabla 12

Actividad 4 capacitación

4) Nombre de la actividad: La torre más alta del universo
--

Objetivo: Realizar una autorreflexión acerca de los rasgos de comportamiento y emociones que se presentan al no lograr terminar un ejercicio a tiempo

Tiempo: 1 hora

Materiales: 20 espaguetis crudos, 1 metro de cinta aislante, 1 metro de cuerda, 1 malvavisco y un cronometro.

Instrucciones

Se dividirá el grupo en dos subgrupos y se les hará entrega de los materiales, colocando a la vista un cronometro refiriendo que solo tienen 20 min para realizar la torre más alta del universo, pero que además de ser alta, debe tener estabilidad ya que debe sostener un malvavisco, no importa en qué lugar, pero debe estar sobre la estructura y no se debe caer. Al finalizar se hará una reflexión acerca de cómo se sintieron y que pensaron durante el ejercicio, brindando un análisis respecto al manejo de emociones, tolerancia a la frustración y trabajo en equipo.

Al finalizar se hablará sobre el rol que tuvo cada participante, las funciones y objetivos guiadas a los resultados, la influencia de esta actividad para su vida laboral y personas, las diferentes formas de poder lograr los resultados en un trabajo en equipo, la relación que tiene con sus valores y si está dispuesto a generar un cambio luego de esta actividad.

Recomendaciones

No entregar más material que el referido a los participantes.

Tabla 13

Actividad 5 capacitación

5) Nombre de la actividad: Control de nuestras vidas

Objetivo: Aprender técnicas de respiración para momentos estresantes o de ansiedad en equipo

Tiempo: 1 hora

Materiales: Baffle para música, anillo

Instrucciones

La actividad da comienzo con estímulos estresores (música microtonal), mientras que las personas se organizan en dos filas (en forma de zig-zag) y se les entregara un anillo pequeño el cual deberán lanzar de manera rápida uno al otro hasta llegar al final de la fila sin dejarlo caer. Después de esto se les enseñará técnicas de respiración diafragmática (este tipo de respiración se centra en la parte baja de los pulmones) por unos minutos hasta que se evidencie que lo hacen de forma correcta.

Al finalizar se hablará sobre el rol que tuvo cada participante, las funciones y objetivos guiadas a los resultados, la influencia de esta actividad para su vida laboral y personas, las diferentes formas de poder lograr los resultados en un trabajo en equipo, la relación que tiene con sus valores y si está dispuesto a generar un cambio luego de esta actividad.

Recomendaciones

Tener un espacio libre de ruidos externos

Fase 3: Evaluación del proceso.

El objetivo de la fase 3 es obtener una serie de datos que nos señalan como se está llevando a cabo el proceso de capacitación. La evaluación del proceso de capacitación se desarrollará a través de un cuestionario el cual tiene 4 preguntas de selección múltiple con única respuesta y dos preguntas abiertas junto a un espacio de observación para que cada integrante lo pueda diligenciar de manera anónima si así lo desea, ello y de esta forma podamos tener una visión amplia de lo desarrollado, con el objetivo de tener una mejora continua en nuestras posteriores capacitaciones, esta retroalimentación que se realizara en la última sesión.

Formato de evaluación de la capacitación

Capacitación: _____

Fecha: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Área: _____

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación.

Lea cada punto cuidadosamente y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para mejorar futuras capacitaciones o cursos de formación.

Marque con una X la opción que crea conveniente.

CUESTIONARIO

1. Antes de esta capacitación, mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
2. Después de esta capacitación mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
3. Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación que podrá aplicar en su trabajo.			
25%	50%	75%	100%
Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones para ello están relacionadas con factores de la capacitación o con el ambiente de trabajo.			
4. Seleccione el nivel de importancia del contenido de la capacitación en relación con su trabajo actual.			
Bajo	Medio	Medio alto	Alto
5. Que tan satisfecho se encuentra con las herramientas brindadas por la capacitación para el desarrollo de su trabajo.			
Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

6. Para mejorar futuras capacitaciones indique los temas a los cuales se les podría			
Adicionar	Dar Más énfasis	Dar Menos énfasis	Suprimir

Otra

observación: _____
 _____.

Figura 6

Evaluación del desempeño de la capacitación

Fase 4: Seguimiento.

Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, en el cual se evaluara el aprendizaje o conocimiento que tuvo el personal de la organización, realizando una post prueba (Tabla 5). Este seguimiento será totalmente gratis (no tiene costo) y se realizara a los 2 meses de haber finalizado la capacitación, teniendo una comparación del grado de conocimiento que han tenido los asistentes y a su vez verificando así el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente.

Costos

Tabla 14

Costos operacionales del diseño del P/S

Diseño del P/S				
Horas	Numero	Valor		Total
Horas consultor Junior	6	\$	100.000	\$ 600.000
Horas consultor Master Senior	2	\$	170.000	\$ 340.000
Materiales e insumos diseño	1	\$	80.000	\$ 80.000
				\$ 1.020.000

Tabla 15

Costos operacionales de la ejecución del P/S

Ejecución del P/S			
Horas	Numero	Valor	Total
Horas consultor Junior	3	\$ 100.000	\$ 300.000
Horas consultor Senior	2	\$ 150.000	\$ 300.000
Materiales e insumos ejecución	1	\$ 20.000	\$ 20.000
			\$ 620.000

El costo operacional de nuestro servicio tendrá en cuenta horas de consultoría solamente Junior y Master al momento de hacer el diseño del servicio. Mientras que al implementar nuestro servicio (ejecución) si se tendrá en cuenta el pago de horas de un consultor senior y un consultor Junior.

Tabla 16

Costos no operacionales

Costos no operacionales		
Horas	Numero	Total
Reservas	10%	\$ 62.000
Excedentes	25%	\$ 410.000
Impuestos	19%	\$ 358.340
Costo Administrativo	15%	\$ 246.000
		\$ 2.716.340

Número de horas p/s: 5

Valor a cobrar: \$ 543.268

En la siguiente tabla se puede observar la relación de los costos no operacionales. Como costos administrativos contamos con un 15% cuyo valor es de 246.000, el 19% hace referencia a los impuestos con valor total de 358.340, los excedentes son del 25% con un total de 410.000, y con unas reservas del 10% 62.000. Por tanto, el costo total de nuestro producto es de 2.716.340 el cual será cobrado por sesión a 542.268.

Nota: Nuestro trabajo adicional que es el seguimiento está contemplado en este precio final

Discusión

De acuerdo al cuestionario trabajo en equipo desarrollado por la Universidad Nacional de Educacion a Distancia (2017), se realizó una adaptación de este cuestionario en la cual se generó un alcance positivo para TWC, que reduzca tiempo, presupuesto y mejore el nivel de los resultados, por eso la adaptación se realizó teniendo en cuenta las siguiente variables liderazgo, compromiso y pertenencia a la tarea, motivación, habilidades sociales y, por último, solución de problemas, como complemento utiliza el árbol de problemas para obtener resultados que sirvan aún más a la organización.

Esto con el fin de mantener una alta dosis de creatividad y poseer una cultura corporativa dinámica a partir de un clima laboral positivo puesto que es supremamente importante y esto se puede llegar a desarrollar por medio de un trabajo en equipo óptimo. Desde este punto de vista, un ambiente en donde se pueda evidenciar un creciente desarrollo personal, sentido de pertenencia y compromiso con las tareas, será siempre un valor agregado para las empresas, una cultura organizacional aporta no solo beneficios a nivel económico sino que genera bienestar y calidad de vida en los miembros aumentando el compromiso hacia la empresa y la satisfacción por la realización de las actividades laborales (Valda, 2009).

Más aun, teniendo en cuenta que un equipo efectivo predomina la consecución de objetivos y metas propuestas que benefician tanto a la organización como a sus miembros, y así mismo que la preocupación de los individuos por los resultados del equipo estén por encima de los propios intereses personales, los equipos efectivos se caracterizan por tener liderazgo participativo, compromiso hacia el equipo, procedimientos de trabajos establecidos, crítica sana, entre otros (APD, 2001).

Es así como el factor humano tiene el poder de unir a los equipos generando una motivación en las personas hacia el cumplimiento de los logros incentivando al trabajo colaborativo por medio de la habilidad estimular, inspirar y convencer logrando que se dé una mejor dirección, planificación y organización y toma de decisión (González, Paredes, Nuñez, Paredes & Paredes, 2018). Por tanto, la confianza que generan los líderes transformadores, y su liderazgo, contribuye al logro de objetivos positivos para la organización, el estilo de conducción del supervisor es uno de los aspectos del entorno laboral que más impactan sobre las actitudes y los comportamientos de los empleados (Hogg & Terry, 2000).

Estas variables se pueden ejecutar al ejercer una comunicación asertiva es posible tener un buen manejo de solución de problemas en una organización a través de la prevención (antes del problema), negociación (separar intereses y llegar a un acuerdo) y mediación (tercer actor). La solución de un problema debe tener en cuenta elementos como la toma de decisiones, la comunicación eficaz, la creación de un grupo en un ambiente de aprecio y confianza y la cooperación, además de elementos más intrínsecos como la emoción, la percepción y el desequilibrio de poder (IEDF, 2014)

De igual manera es necesario recalcar que además de que nuestra compañía maneja estas variables (Liderazgo, solución de problemas, habilidades sociales, pertenencia y compromiso y motivación) TWC como valor agregado realiza un acompañamiento de acuerdo a las necesidades y resultados obtenidos por los clientes, para esto se vuelve a realizar la aplicación de un cuestionario para que los clientes obtengan resultados durante todo el proceso, por esta razón y de acuerdo al modelo de cuestionario original, TWC obtiene mejores resultados al momento de la adaptación y aplicación dependiendo las necesidades de los clientes.

Referencias

- A.P.D. (2001). Trabajo en equipo, guía técnica, dirección de planeación. Recuperado de: https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2267/mod_resource/content/1/Modulo_1/trabajo_en_equipo.pdf
- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid, España. ESIC Editorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=5885889>
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional. Lambayeque <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Ares, P. A. (2003). *Asertividad : Entrenamiento en habilidades sociales*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3156438&query=asertividad>
- Colectivo de autores (2011). *Manual trabajo en equipo*. CEP, S.L. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3217486&query=trabajo%2Ben%2Bequipo>
- Cruz, I (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3224093>
- Cruz, T. (2011). *Habilidades sociales y dinamización de grupos*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=4184061&query=habilidades%2Bsociales>
- Díaz, E.X. (2018). *Sentido de pertenencia, compromiso, y motivación en la empresa Outsourcing de Pereira*. (Tesis pregrado) Universidad Cooperativa de Colombia. Pereira. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6900/1/2018_sentido_pertenencia_motivacion.pdf
- Fainstein, H. (1997) La gestión de los equipos eficaces, Smark Book, editorial: ediciones Macchi. Recuperado de: <https://profecarmenleyton.files.wordpress.com/2015/02/resumen-libro-lagestion-de-equipos-eficaces.pdf>
- Ferrés, C. (2018) Matching: estilos de liderazgo y cultura organizacional. *Revista de negocio IEEM*. 21 (2), 78-79. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129765110&lang=es&site=ehost-live>

- Forbes, R. (2013). La psicología organizacional positiva y el éxito empresarial, *Cegesti*, 227. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/387276443/lectura-pdf>
- González, V., Paredes, M.A., Nuñez, R., Paredes, V., & Paredes, I. (2018) La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*. 42 (95), 241–252. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com.ucatolica.basesdedatos.proxy.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=132828218&lang=es&site=ehost-live>
- Hernández-Hernández, N., y Garnica-González, J. (2015). Árbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos. *Conciencia Tecnológica*, (50), 38-46. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94443423006.pdf>
- Hobfoll, S., y Gorgievski, M. (2005). Running head: COR-Theory. Recuperado de <http://icos.groups.si.umich.edu/ENGGFN.pdf>
- Hogg, A., & Terry, D. J. (2000). Social Identity and Self-Categorization Processes in Organizational Contexts. *Academy of Management Review*, 25, 121-140. Doi: 10.2307/259266
- Hwang, K., Kwon, A., & Hong, C. (2017). A preliminary study of new positive psychology interventions: Neurofeedback-aided meditation therapy and modified positive psychotherapy. *Current Psychology*, 36(3), 683-695. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatos.proxy.com/10.1007/s12144-016-9538-8>
- Instituto Electoral del Distrito Federal (2014) Trabajo en equipo y manejo de conflictos/ comunicación eficaz. Recuperado de: http://www.iedf.org.mx/www/images/banners/PELO20172018/eventuales/DEOEyG/DEOEyG/Trabajoenequipoymanejodeconflictos_ComunicacionEficaz.pdf
- Irfan, S., & Marzuki, N. A. (2018). Hierarchy culture as a moderator on the relationship between work motivation and work commitment. *Indian Journal of Positive Psychology*, 9(1), 89-96. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatos.proxy.com/10.15614/ijpp.v9i01>.
- Katzenbach, J. (1998). El trabajo en equipo: ventajas y dificultades. En J. Katzenbach. Barcelona: Ediciones Granica. Recuperado de: <http://www.egrupos.net/cgi-bin/eGruposDMime.cgi?K9U7J9W7U7xumopxChteowbyjutqlCTSWYCVthCnoqdy-qlhhyCVVQkfb7>

- Liu, E., & Huang, J. (2019). Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(8). Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=12eed7df-f018-4cbe-91f6-596ad7277b1f%40pdc-v-sessmgr01>
- Mendoza, I., Ortiz, M., & Parker, H. (2007). Dos décadas de investigación y desarrollo en liderazgo transformacional, *Revista del Centro de Investigación*. 7 (27), 25-41. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/25656845.pdf>
- Mirror, D (2015) *Positive psychology can add value to businesses and organisations*. HT Digital Streams Limited. Colombo. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1663483529?accountid=45660>
- Montaño, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=5426402>
- Morán, C. (2012). Una Psicología en el ámbito laboral. Competencias para recursos humanos. Salamanca: Amarú. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=600674>
- Ortegón, E., Pacheco, J. F ., & Prieto. A. (2015). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. *Cepal*. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Palomo Vadillo, M. T. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. En M. T. Palomo Vadillo, *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado de: https://www.academia.edu/29817781/Liderazgo_y_motivacion_de_equipos_de_trabajo
- Pinzon, D. A ., & Rambal (2015) Análisis de la estructura industrial del sector edición e impresión en la ciudad de Bogotá 2000 - 2012, basado en indicadores de concentración industrial y de competitividad (Tesis pregrado). Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas. Bogota D.C.
- Puig, G. I. L. (2006). La comunicación en las organizaciones educacionales. varona, *revista científico-metodológica*, (43), pp.25-29. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3194402&query=comunicacion%252Bagresiva>
- Ramos. P (2015) *Habilidades en la comunicación social: saber comunicar y escuchar (2a. ed.)*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=5757821&query=comunicacion%2Basertiva>

Rosales, J. J., Caparrós, B. M. M., & Molina, I.M. (2013). *Habilidades sociales*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3213205&query=habilidades%2Bsociales>

Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Estudios Financieros*, 303, 179-214. Recuperado de: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova.pdf

Salanova, M. y Schaufeli W.N. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 261(62). 109-135. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

Sanchez, M. D. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=4184438>

Sin, L., y Lyubomirsky, S. (2009). Enhancing well-being and alleviating depressive symptoms with positive psychology interventions: A practice-friendly meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology*: In Session, 65, 467-487. Recuperado de: <http://sonjalyubomirsky.com/wp-content/themes/sonjalyubomirsky/papers/SL2009.pdf>

Syaifuddin. S. (2016). The influence of work stress and transformational leadership on work motivation and implication of employee's performance (case study). *Academy of Strategic Management Journal*, 15, 42-48. Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1954386500?accountid=45660>

UNED. (2017). Cuestionario para analizar la eficacia del trabajo en equipo. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/305442/cuestionarioeficiatrabajoenequipo.pdf&ved=2ahUKEwiuw5blpLzpAhXomeAKHa7GAgIQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw0c_qPpef0BA4Zgliez19v

Valda, J. C. (2009). *Grandes pymes*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999746.pdf>

Wess, M. (2012). *Effective teamwork: practical lessons from organizational research*. Oxford: *Blackwell*. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/38ce/4df248199071623214a2a6548496fb1ad8db.pdf>

- Winter, R.S (2000) *Manual de trabajo en equipo*, Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/detail.action?docID=3175138>.
- Yukl, G. (2008). *Leadership in organizations* New Jersey: Prentice Hall. Recuperado de:
[https://www.academia.edu/14679950/Leadership in Organizations Gary Yu K](https://www.academia.edu/14679950/Leadership_in_Organizations_Gary_Yu_K)
- Zayas, P. M., & Cabrera, N. (2006) *Liderazgo empresarial*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3199556&query=liderazgo>